

คู่มือการปฏิบัติการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



งานนิติกร

กลุ่มบริหารงานบุคคล

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยนาท

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

คู่มือการปฏิบัติการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

การปฏิบัติงาน “เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์”

๑. หลักการและเหตุผล

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยนาท ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครอง ประชาชนทั่วไปได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานของความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

๒. ขอบเขต

การประสานงานรับเรื่องร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ของหน่วยงานการศึกษา สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยนาท สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน และสำนักงานการศึกษาพิเศษ เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และประสานงานให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และรายงานผลการดำเนินการ ติดตาม ประเมินผล และรวบรวมเสนอผู้บริหาร

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้ เนื่องจาก ไม่ได้รับการบริการตามสิทธิที่กำหนด ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน หรือได้รับความเสียหาย หรือความเดือดร้อนอันเนื่องจากการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา หรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยนาท สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน และสำนักงานการศึกษาพิเศษ

เรื่องร้องทุกข์ หมายถึง ในกรณีที่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา เห็นว่าตนไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือมีความคับข้องใจเนื่องจากการกระทำของผู้บังคับบัญชา หรือการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย

กรณี เรื่องร้องเรียน แบ่งเป็น ๒ ประเภท ได้แก่ ๑) เรื่องร้องเรียนทั่วไป ๒) เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ๓) เรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชัน

๔. การให้บริการ :

๔.๑ ระยะเวลาการให้บริการ : วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)
ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๔.๒ ช่องทางการให้บริการ

๔.๒.๑ ช่องทางโทรศัพท์ : สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยนาท ๐๕๖ - ๔๑๐๖๗๑ - ๒

๔.๒.๒ สายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙

๔.๒.๓ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยนาท

๔.๒.๔ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท

๔.๒.๕ ตู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และตู้รับข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

๔.๒.๖ เว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยนาท

๔.๒.๗ ศูนย์เสมารักษ์จังหวัดชัยนาท

๔.๒.๘ ศูนย์คุ้มครองโภชนาการนักเรียนจังหวัดชัยนาท

๔.๓ ช่องทางจุดบริการประชาชน :

๑) ส่วนงานกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงศึกษาธิการ เขตดุสิต กทม.

๒) สำนักงานศึกษาธิการภาค ๒ จังหวัดลพบุรี อ.เมือง จ.ลพบุรี

๓) สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยนาท อ.เมือง จ.ชัยนาท

๕. ระยะเวลาดำเนินการ

๕.๑ เรื่องร้องเรียนทั่วไป : ตรวจสอบข้อร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน

๕.๒ เรื่องร้องทุกข์ : พิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน

๕.๓ เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง : ตรวจสอบข้อร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน

๕.๔ เรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชัน : ตรวจสอบข้อร้องเรียนภายใน ๗ วัน

ทั้งนี้ หากการร้องเรียนตามข้อ ๕.๑ ข้อ ๕.๓ และข้อ ๕.๔ มีกรณีเกี่ยวข้องกับวินัย หรือเรื่องความรับผิดชอบละเมิดของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาดำเนินการเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่กำหนดแล้วแต่กรณี

๕.๕ เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนในรูปแบบฟอร์มตามที่กำหนด

๕.๖ สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ : ได้มีการชี้แจง ให้คำแนะนำ หรือยุติเรื่อง หรือการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้วแต่กรณี

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๖.๑ ศึกษาธิการจังหวัดชัยนาท พิจารณาให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและติดตามผลการดำเนินการ

๖.๒ เจ้าหน้าที่ฝ่ายกฎหมาย ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาคำร้องเรียน ร้องทุกข์ และรายงานผลการดำเนินงาน

๖.๓ เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการรับเรื่อง แก้ไขปัญหาเบื้องต้น และส่งต่อไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน

๗.๑.๑ เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนตามระบบสารบรรณ

๗.๑.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ให้สอบรายละเอียด ชื่อ ที่อยู่ หมายเลข

โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ พร้อมรายละเอียดที่ต้องการร้องเรียนเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือ องค์กรใด และ รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ หากกรณีผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ หน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๖ - ๔๑๐๖๗๑ - ๒ และส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

๗.๒ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาความน่าเชื่อถือของ ประเด็นที่ ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบของกระทรวงศึกษาธิการ และอยู่ในอำนาจที่สามารถ ดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๒ วันทำการ หลังได้รับแจ้งเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนา เรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารทราบ

๗.๓ การตรวจสอบข้อเท็จจริง

หน่วยงานได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดย เร่ง ตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้ง ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่อง ร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

- กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อราชการอย่างร้ายแรง ต้องดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลในระยะเวลาแรก ภายใน ๗ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ ๑๐ วัน และดำเนินการทางวินัยอย่างร้ายแรง ไม่เกิน ๒๔๐ วัน ถ้าเป็นวินัยไม่ ร้ายแรง ไม่เกิน ๙๐ วัน และแจ้งผลการลงโทษให้ผู้ถูกลงโทษทางวินัย ภายใน ๗ วัน นับแต่มีคำสั่งลงโทษ

- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือ เกี่ยวข้อง กับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๑๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการ ดำเนินการให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะๆ

๗.๔ การรวบรวมข้อมูล

ฝ่ายงานนิติกร จะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน คำชี้แจงหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการ ข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บังคับบัญชาทราบ ทุก ๆ ๓ เดือน

๗.๕ ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน

กลุ่มบริหารงานบุคคล งานนิติกร สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยนาท

๘. มาตรฐานงาน

๘.๑ การรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยนาท ทุกคนจะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันที แม้จะเป็น เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานการศึกษาอื่นเพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียน ทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถ สอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ข้างต้น ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องผู้ร้องเรียนจะต้องให้ ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการ ป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

๙. ระบบติดตามและประเมินผล

กลุ่มบริหารงานบุคคล (งานนิติกร) รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง พร้อมรายงานปัญหาอุปสรรคการดำเนินงาน ไปยังผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน และรายงานส่วนราชการที่ส่งเรื่องมาให้ตรวจสอบ ภายใน ๑๕ วัน และรายงานผู้บังคับบัญชาทราบ ภายใน ๑๕ วัน

๑๐. การดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์

๑๐.๑ รับเรื่องร้องทุกข์ แล้วแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาชี้แจงข้อเท็จจริงให้ทราบภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์

๑๐.๒ เสนอให้องค์คณะกรรมการ การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ พิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์

๑๐.๓ แจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องทุกข์ทราบภายใน ๓ วัน นับแต่มีมติที่ประชุมของคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์

๑๐. เอกสาร ระเบียบ ที่ใช้ประกอบการดำเนินการ

๑๐.๑ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๑๐.๒ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙

๑๐.๓ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๑๐.๔ พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙

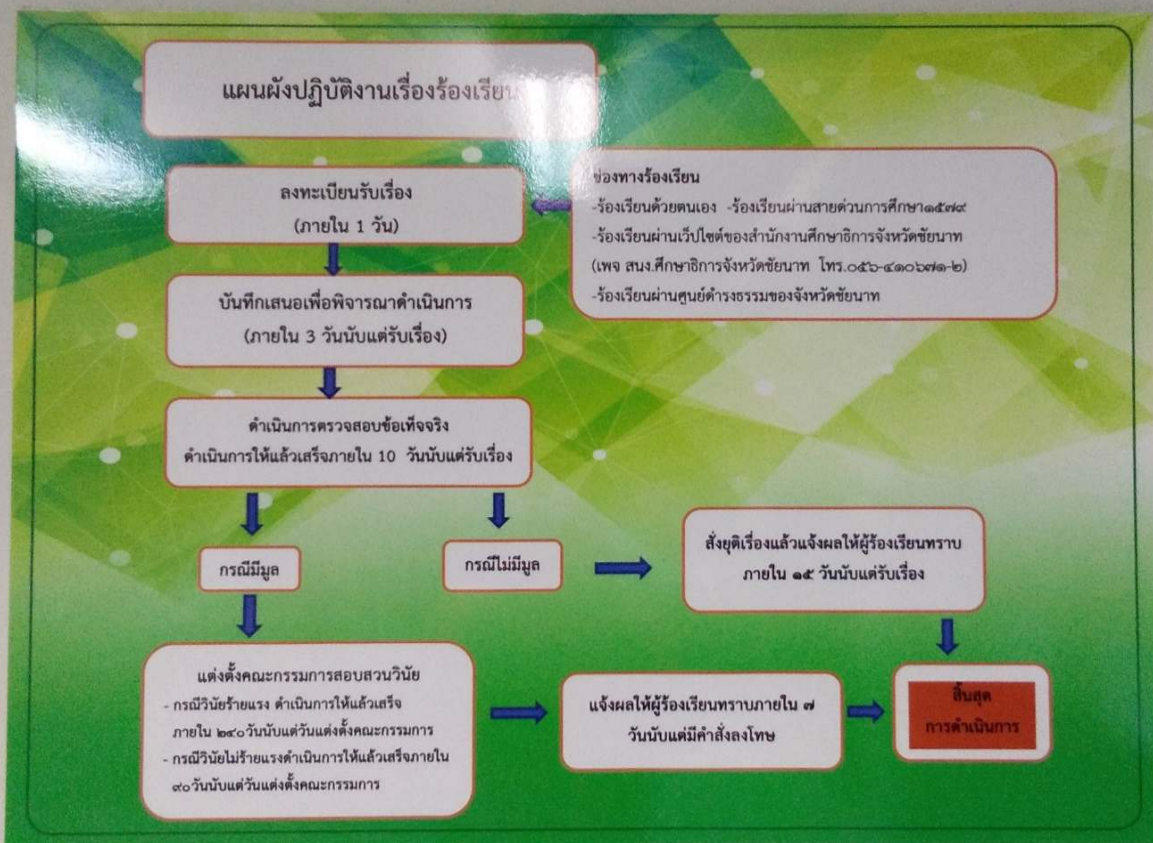
๑๐.๕ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

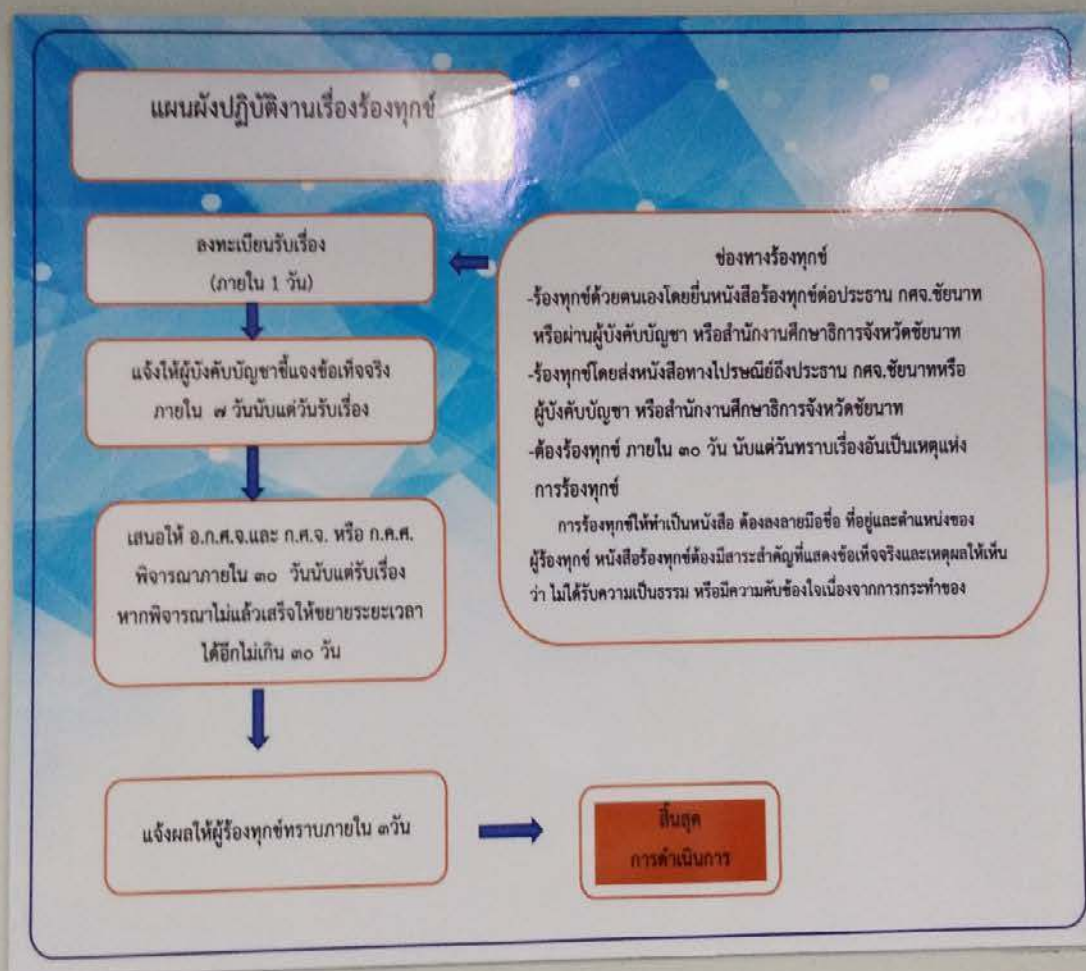
๑๐.๖ กฎ ก.ค.ศ.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๑

๑๐.๗ กฎ ก.ค.ศ.ว่าด้วยการสอบสวนพิจารณา พ.ศ. ๒๕๕๐

๑๐.๘ กฎ ระเบียบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา

.....





แผนผังการรับเรื่องเสนอข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

1. ลงทะเบียนรับเรื่อง

(ภายใน 1 วัน)



2. บันทึกเสนอเพื่อพิจารณาดำเนินการ

(ภายใน 3 วันนับแต่รับเรื่อง)



3. แจ้งเวียนให้กลุ่มงานต่างๆ หรือแจ้ง

ให้โรงเรียนในสังกัดทราบแล้วแต่กรณี

เพื่อปรับปรุงหรือแก้ไข

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน.....

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์เคลื่อนที่.....

สถานที่ติดต่อ/แจ้งผลการดำเนินการ.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

ลงชื่อ
(.....)

ผู้รับเรื่อง

ลงชื่อ
(.....)

ผู้ร้องเรียน

ตำแหน่ง.....

ตำแหน่ง.....

วันที่.....

วันที่.....

แบบหนังสือแจ้งข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน.....

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์เคลื่อนที่.....

สถานที่ติดต่อ/แจ้งผลการดำเนินการ.....

.....

รายละเอียดเรื่องเสนอข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ	ผู้รับเรื่อง	ลงชื่อ	ผู้เสนอเรื่อง
(.....)		(.....)	

ตำแหน่ง.....	ตำแหน่ง.....
--------------	--------------

วันที่	วันที่.....
--------------	-------------

รายละเอียดเรื่องเสนอข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ.....

ลงชื่อ
 (.....)
 ตำแหน่ง.....
 วันที่

ผู้รับเรื่อง

ลงชื่อ
 (.....)
 ตำแหน่ง.....
 วันที่.....

ผู้เสนอเรื่อง